

Formandens beretning

Afgivet på Borgerservice Danmarks generalforsamling den 25. september 2009.

Kære kolleger

Jeg står her i dag som konstitueret formand for vores forening og aflægger beretning for jer. Som I måske husker, valgte vi sammen ny formand i 2008. Carsten Jensen valgte dog at søge nye udfordringer i det private i marts måned – ca. en måneds tid efter, at jeg var indtrådt som næstformand som suppleant for Anja Swiatek, der havde søgt nye udfordringer i Kreds Sjælland. Det var måske ikke lige en så hurtig entre til formandsposten, jeg havde forestillet mig, da jeg accepterede næstformandsposten. Men det har været både udfordrende og utroligt spændende at fungere som formand for vores forening det sidste halve år. Det er af helt egoistiske årsager, har jeg valgt ikke at stille op som kandidat til formandsposten.

Visionsseminar

Under den nyvalgte formand (Carsten Jensens) ledelse holdt Borgerservice Danmark i oktober 2008 visionsseminar. Det var tid til at kigge både indad og fremad i forhold til Borgerservice Danmarks arbejde. Mange programpunkter blev berørt, f.eks. ny vision for foreningen, ny kontingentstruktur og sekretariatsbetjening.

Mange af kredsudvalgenes og de nationale udvalgs medlemmer bidrog aktivt i arbejdet på visionsseminaret, der blev holdt på Vissenbjerg Storkro. Den efterfølgende høring i kredsene af resultaterne fra visionsseminaret viste dog klar enighed om at beholde foreningens nuværende struktur og arbejds- og mødeform.

Bestyrelsens arbejde

Der er dog sket ændringer. Først og fremmest er de nationale udvalg nedlagt og i stedet er der etableret en række ad-hoc udvalg, hvor der har været behov for det. Jeg vil gerne sige tak til tovholderne for de enkelte udvalg for deres engagement og indsats det forløbne år.

- Årsmødeudvalg – tovholder Birgit Johansson, Haderslev
- Borgerservicekonferenceudvalg (i samarbejde med KL og COK) – tovholder også her Birgit Johannsen, Haderslev
- Hjemmesideudvalg – tovholder Marianne Carlsen, Hjørring
- Borgerkort-udvalget, Tina Malling Kiær, Greve
- Borger.dk-udvalg, herunder uge 43 udvalg – tovholder Anders Krabbe-Møller, Næstved
- Borgerservice – biblioteksamarbejde – tovholder Carsten Egevang Nielsen, Næstved
- Udvalg for samarbejde med HK's borgerserviceudvalg – tovholder Niels Tandrup, Skanderborg
- Digitaliseringsmesseudvalg – tovholder, undertegnede Britt Christensen, Frederikssund
- Lær-mere projektet under ITST – tovholder, undertegnede

Borgerservice Danmark har de sidste år indgået formelle samarbejdsaftaler med ITST på to felter – nemlig Borger.dk og Lær-mere.

Jeg vil også gerne sige en stor tak til de mange af jer, som via arbejdet i KLs referencegruppe Borgerservice, arbejdsgrupper, workshops og projekter har deltaget i og bidraget til udviklingen af Borgerserviceområdet det sidste år.

Bestyrelsen har udarbejdet forretningsordenen for arbejdet i bestyrelsen. Har du ikke set den endnu, er den tilgængelig på vores hjemmeside.

I KL's borgerservicereferencegruppe har arbejdet dels handlet om ny pas-løsning, borgersekmentsanalyser, kommunal restanceudvikling og ikke mindst objektiv sagsbehandling.

Digitaliseringsmessen

Nu er det jo aldrig pænt at fremhæve noget, man selv har været en del af – men personligt håber jeg at de rigtigt mange af jer, der deltog i gårsdagens digitaliseringsmesse, virkelig har fået inspiration og viden til det fremadrettede arbejde. Det er både kit@, KLs og vores håb, at dette blot var første af mange fremtidige digitaliseringsmesser afholdt i fælles regi, som giver såvel leverandører som beslutningstagere og medarbejdere i kommunerne mulighed for at blive gensidigt inspireret og klædt på til løsning af de fremtidige udfordringer, vi har, hver for sig eller fælles. For blot at nævne de mest presserende:

- Objektiv sagsbehandling
- E2012-strategier
- Dokumentboks, NemSMS, og ny digital signatur

Jeg håber også, at mange har fået indblik i, hvad vi kan forvente os af KOMBIT i den kommende tid.

Kredsenes aktiviteter

Det er med overordentlig stor glæde, at bestyrelsen har observeret, at man i kreds Sjælland har genoptaget samarbejdet kommunerne imellem og, ligesom resten af foreningens kredse, lejlighedsvis mødes for gensidig inspiration og drøftelse af emner af særlig relevant karakter. Tak til Kreds Sjællands kredsudvalgsmedlemmer for en ihærdig indsats i bestræbelserne på at mødes i kredsregi.

Igen i år – og for 3. år i træk - må fremhæves kredsudvalget Nordjylland, som har arrangeret temadag for alle borgerservicemedarbejdere i kredsen, fordelt på 2 forskellige dage under emnerne "arbejdsglæde" og "hellere dø af grin end af stress". Det er virkelig imponerende at kredsens kommuner deltager i så stor stil og jeg er helt sikker på, at det har givet de deltagende medarbejdere både stof til eftertanke og nogle meget store smil.

Fremtidens borgerservice

Meget kan kritiseres i måden Finansministeriet er kommet frem til effektiviseringsberegningerne på – et er hvilke dele af sagsbehandlingen man *kan* klare uden borgerinddragelse – noget helt andet er, hvordan dagligdagen i vores borgerservicecentre ser ud – nemlig at borgerne opsøger os for bl.a. råd og vejledning i de komplekse lovområder som pension, boligstøtte og børnebidrag. De borgere, der møder frem i landets borgerservicecentre har ofte brug for helhedsorienteret støtte og vejledning i en given situation, såsom skilsmisse og dødsfald. Et behov som unægtelig vil blive meget vanskeligt, for ikke at sige umuligt at dække ved en statslig centralisering af opgaverne. De borgere, der ikke kan betjene sig selv digitalt eller som har behov for helhedsorienteret rådgivning, vil møde op hos os uanset om man vælger at centralisere udbetalingen af ydelserne – se bare på vores erfaringer med skatteområdet.

Jeg kan også se store udfordringer for os alle i en alternativ løsning – objektiv sagsbehandling i et fælleskommunalt regi. En sådan model er vi også nogle stykker der har prøvet før på skatteområdet.

Men jeg vil særligt fremhæve to væsentlige forskelle på en model med statslig centralisering og en model med fælleskommunale centraliserede backoffice-funktioner:

- I en fælleskommunal løsning opretholdes kommunerne som borgernes indgang til det offentlige – et af de bærende principper i organiseringen af Det offentlige Danmark,

- Med en fælleskommunal løsning vil der fortsat være mulighed for, at yde kvalificeret og ordentlig borgernær (personlig) service i vores borgerservicecentre landet over, med respekt for de forskellige serviceniveauer, kommunerne vælger at opretholde.

Jeg må også igen fremhæve, at en helt overskyggende forudsætning for at effektivere opgaveløsningen på såvel de 5 udpegede, som på andre områder er, at såvel Finansministeriet som ressortministerier nu tager ansvar for at tilvejebringe de regelforenklinger som vi i Borgerservice Danmark og som også KL igennem de sidste mange år udpeget som nødvendige for effektivisering. Digitalisering og samling af back-officefunktioner kan frembringe en vis effektivisering, men vi får ikke fuldt udbytte af digitaliseringsindsatser før de nødvendige regelforenklinger og afbureaukratiseringer er gennemført.

Jeg er helt på det rene med, at vi som borgerservicechefer og ledere i Borgerservice spiller en stor rolle i udvikling af kvalitet og service i borgerbetjeningen i årene der kommer, og at vi og vores medarbejdere skal bidrage endnu mere til at sikre borgernes digitale løft. Vi har et stort arbejde foran os i forhold til nye kanalstrategier og muligheden for reduktion af ansigt-til-ansigt tid via digitalisering, ja i det hele taget til at tænke Borgerservice på en ny måde.

Men det er simpelthen ikke ordentlig service overfor landets borgere, blot at køre en ny model SKAT ud over landet på nye områder. Selv om Staten ynder at fremhæve SKAT som noget nær det optimale effektiviseringsprojekt, der er gennemført, så ved vi i kommunerne, at medaljen også har en bagside – eller skulle jeg sige to:

- Restancerne til det offentlige stiger – stød og ikke særlig roligt.
- ATA-tiden er ikke bortfaldet – en stor del er bare flyttet.

SKAT kan stort set ikke kontaktes pr. telefon eller via mail, og ikke alle borgere har de nødvendige forudsætninger for at betjene sig selv digitalt. Derfor møder borgerne i stor stil op i de kommunale borgerservicecentre for at få hjælp til SKATs selvbetjeningsløsninger, ligesom vi i kommunerne nu godt 4 år efter stadig har betydelige udfordringer med at "afskære" borgerne fra at ringe og mail til os på skatteområdet.

Lad mig igen appellere til, at modellen SKAT evalueres tværsektorielt og med borgerinddragelse, før modellen og effektiviseringspotentialet overføres rigtigt til andre områder.

Forandringer er konstant

For at citere professor Ove K. Pedersen ved Internationalt Center, CBS fra en artikel i Jyllandsposten 2007 "Forandring er den eneste konstant". Det synspunkt, synes jeg efterhånden godt, at jeg kan tilslutte mig.

Og jeg vil slutte af med at opfordre til, at vi alle deltager så meget vi magter og bidrager positivt til de mange spændende drøftelser og forandringer, der venter forude på vores område. Både i forhold til organisering og digitalisering. Ingen kan alt, men sammen kan vi det utroligste.

Endnu engang tak til bestyrelse, kredsudvalg og samarbejdspartnere for et utroligt spændende halvår som formand, og for jeres ihærdige indsats for foreningen og vores fagområde.

Borgerservice er et helt unikt koncept, som vi skal værne om.

Britt Christensen, konst. formand